



Tanggung Jawab Penjual Terhadap Pembeli Terkait Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order

Alif Adnan Hisbollah^{1*}, Merry Tjoanda², Agustina Balik³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

: alanalif17@gmail.com

: [10.47268/tatohi.v4i4.2431](https://doi.org/10.47268/tatohi.v4i4.2431)

Info Artikel

Keywords:

Responsibility; Breach of Contract; Online Buying and Selling,

Kata Kunci:

Tanggung Jawab;
Wanprestasi; Jual Beli Online.

Abstract

Introduction: Online buying and selling transactions are permitted by law, as there is a principle of freedom to contract stated in Article 1338 of the Civil Code, as long as it does not violate the provisions of Article 1337 of the Civil Code. However, there are still people who violate the agreements made, causing losses due to non-performance by the seller/business actor, namely NAMASTudios brand, to the buyer, by not delivering the ordered goods.

Purposes of the Research: Explaining the seller's responsibility in breach of contract in online buying and selling with a pre-order system, and the dispute resolution by the affected buyer in online buying and selling with a pre-order system.

Methods of the Research: The research methodology used is juridical normative. A juridical normative research is a type of research that examines legal materials, legal doctrines, legal principles, legal norms, and positive legal provisions to address the legal issues being studied.

Results of the Research: Article 19 of the Consumer Protection Law states that business actors are responsible for damages and losses suffered by consumers caused by the goods or services they trade. The seller can be held liable both contractually and by risk. In dispute resolution, there are two avenues that can be taken: litigation and alternative dispute resolution, in accordance with Article 38 of the ITE Law and Article 39 of the Consumer Protection Law. Consumer dispute resolution can be done through the court or alternative dispute resolution in accordance with Article 45 of the Consumer Protection Law. In terms of litigation, consumers can file a lawsuit through a class action in accordance with Article 46 paragraph (1) point 2, while non-litigation alternative avenues can be through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), also regulated in the Consumer Protection Law.

Abstrak

Latar Belakang: Transaksi jual beli online diperbolehkan oleh undang-undang, hal ini karena adanya asas kebebasan berkontrak yang tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerduta, selama tidak melanggar ketentuan Pasal 1337 KUHPerduta. Namun demikian ada saja orang yang melanggar perjanjian yang dibuat sehingga menimbulkan kerugian dikarenakan wanprestasi dalam hal ini dilakukan oleh penjual/pelaku usaha yaitu brand NAMASTudios kepada pembeli yaitu, tidak mengirimkan barang yang dipesan.

Tujuan Penelitian: menjelaskan tanggung jawab penjual dalam wanprestasi jual beli online dengan sistem pre-order dan penyelesaian sengketa oleh pembeli yang dirugikan dalam jual beli online dengan sistem pre order

Metode Penelitian: Penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Tipe penelitian secara yuridis normatif adalah penelitian yang mengkaji bahan-bahan hukum, doktrin hukum, prinsip-prinsip hukum, dan asas-

asas hukum, maupun ketentuan-ketentuan hukum positif dalam menjawab isu hukum yang tengah dikaji.

Hasil Penelitian: Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan dan kerugian konsumen yang disebabkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan. Adapun penjual dapat dipertanggungjawabkan secara kontraktual dan juga secara risiko. Dalam penyelesaian sengketa, ada dua jalur yang dapat ditempuh: peradilan dan alternatif di luar peradilan, sesuai Pasal 38 UU ITE dan Pasal 39 UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau alternatif di luar pengadilan sesuai Pasal 45 UUPK. Dalam hal litigasi, konsumen dapat mengajukan gugatan melalui class action sesuai Pasal 46 ayat (1) poin 2, sedangkan jalur alternatif non-litigasi dapat melalui BPSK, juga diatur dalam UUPK.

1. Pendahuluan

Perkembangan informasi dan telekomunikasi sangat amat cepat dan pesat diseluruh dunia hal ini juga dirasakan di indonesia dimana dampak dari berkembangnya teknologi informasi ini memudahkan dalam keseharian kita, dari hal kecil yang mendasar hingga kegiatan yang kompleks sekalipun. Teknologi berfungsi sebagai wadah dalam berkomunikasi serta berbagi informasi, selain itu dalam perkembangannya, teknologi menghadirkan yang namanya internet (*interconnection networking*), yang merupakan suatu koneksi antara jejaring komputer yang kini sudah merambah ke seluruh dunia dan menjadikan suatu tren baru dalam kehidupan masyarakat,¹ dengan adanya teknologi internet ini juga memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, dimana transaksi jual beli yang dulu hanya bisa dilakukan oleh dua orang dengan bertemu demi bisa melakukan transaksi sekarang bisa dilakukan tanpa harus bertemu dan bertatap muka. Transaksi jual beli melalui internet ini juga diperbolehkan menurut Undang-Undang hal ini karena adanya asas kebebasan berkontrak yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi yang membuatnya”. dari pasal tersebut, para pihak bebas melakukan transaksi jual beli selama tidak bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum seperti yang tercantum dalam Pasal 1337 KUHPerdara.

Perdagangan elektronik, lebih sering disingkat *e-commerce*, mengacu pada jual beli barang dan jasa yang dilakukan secara online dengan menggunakan internet itu sendiri, tindakan membeli, menjual, atau menukar barang, jasa, atau informasi melalui internet.² Penggunaan transaksi *e-commerce* memudahkan transaksi jual beli online secara praktis dan efisien tetapi selain menguntungkan transaksi *e-commerce* memiliki kekurangan, yaitu adanya beberapa oknum yang menggunakan jasa transaksi *online* ini secara tidak sepaham dan menimbulkan masalah hukum. Masalah hukum ini menjadikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen semakin mendesak terkait transaksi *e-commerce* dengan penjual dalam satu negara dan berlainan negara.³

¹ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, h. 1.”

² Sun, Zhaohao, Finnie, Gavin R. *Intelligent Techniques in E-Commerce : A Case Based Reasoning Perspective*. Springer: 2004”

³ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*, Yogyakarta: PascaSarjana FH UII Pres, 2009, h. 7

Transaksi jual beli online dengan sistem pre order juga sering terjadi kecurangan, kecurangan-kecurangan tersebut diantaranya, menyangkut dengan keberadaan penjual dan barang yang dibeli, selain itu seringkali produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan dan penjual tidak mengirimkan barang sesuai jumlah dan waktu yang telah ditentukan. Padahal salah satu hak pembeli adalah untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Maka pembeli berhak mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.⁴ Menyebabkan dilanggarnya kesepakatan yang telah dibuat bersama sebagaimana dalam Pasal 1338 KUHPerdara ayat 1 yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi yang membuatnya;”, sehingga menyebabkan cacat prestasi/wanprestasi.

Pada tahun 2020, sebuah brand dengan nama “Nama Studios” melakukan wanprestasi, yaitu tidak mengirimkan barang yang telah dipesan kepada pembeli dimana brand Nama Studios ini menggunakan sistem pre order dalam memperjual belikan barangnya yang mana semakin lama waktu pre order semakin murah barang yang akan dibeli sehingga ada yang melakukan pre order sampai dengan berbulan-bulan. Salah satu yang melakukan transaksi jual beli dengan brand Nama Studios ini adalah Marco Lau Santosa yang pada tanggal 15 september 2019 membeli tas dari Nama Studios sejumlah 4 buah dengan top priority melalui website brand tersebut yang mana untuk produk dengan top priority estimasi waktu produksinya yaitu 1 sampai dengan 2 bulan. Tetapi setelah lewat 14 bulan pembeli baru dikirim 2 tas, dengan alasan dari pihak Nama Studios soal keterlambatan pengiriman adalah problem internal, force Majeur Pandemi Covid-19, kebijakan PSBB dan pembatasan kapasitas produksi dan pergeseran kedatangan bahan baku dari supplier.

Selain Marco banyak pelanggan mengeluhkan tidak adanya kejelasan terkait sejak tahun 2019, dan merasa kecewa atas kinerja buruk Nama Studios yang tercermin dari tidak menggubris email pelanggan, membatasi komentar di media sosial, mengabaikan DM (*Direct Massage*) instagram, nomor telepon yang tercantum di Google tidak pernah diangkat/aktif. Alasan banyak konsumen yang tidak membawa kasus sengketa ini sampai ke pengadilan dikarenakan kerugian yang diterima tidak setimpal dengan uang yang harus dikeluarkan dan waktu terbuang untuk mengurus kasus ini, selain itu tidak diketahui kedudukan dari penjual sekarang.

2. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Tipe penelitian secara yuridis normatif adalah penelitian yang mengkaji bahan-bahan hukum, doktrin hukum, prinsip-prinsip hukum, dan asas-asas hukum, maupun ketentuan-ketentuan hukum positif dalam menjawab isu hukum yang tengah dikaji. Penelitian hukum doktrinal adalah nama lain dari penelitian normatif. Jenis penelitian ini juga dikenal sebagai penelitian kepustakaan atau studi dokumen karena hanya melihat hukum tertulis atau dokumen hukum lainnya.⁵

⁴ Dewi Masitha, Theresia Louize Pesulima, and Agustina Balik, ‘Perlindungan Konsumen Terkait Harga Barang Yang Tidak Sesuai Tertera Pada Etalase Dan Struk Belanja’, *Tatohi: Jurnal Ilmu Hukum*, 1.11, 2022, 1092–1102.

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, h. 14.

3. Hasil Dan Pembahasan

A. Jual Beli Secara Online (E-Commerce) dan Wanprestasi Dalam Jual Beli Online

E-commerce adalah perjanjian melalui kontrak daring yang prinsipnya sama dengan perjanjian biasa, perbedaannya hanya terletak pada media yang digunakan untuk membuat perjanjian, walaupun dalam beberapa jenis kontrak daring, objek perikatannya hanya dapat diwujudkan melalui media elektronik seperti jasa akses internet. Perjanjian yang berlaku dalam e-commerce harus mempertimbangkan Buku III KUHPerdara tentang Perikatan. Perikatan memainkan peran penting dalam perjanjian karena dapat terjadi melalui perjanjian atau undang-undang. Hal ini diatur dalam Pasal 1233 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa perikatan dapat terjadi melalui persetujuan atau undang-undang. Perikatan dalam ilmu hukum, didefinisikan sebagai hubungan antara dua atau lebih pihak dalam bidang kekayaan, di mana salah satu pihak memiliki hak untuk menerima prestasi dan pihak lain wajib memenuhi prestasi tersebut.⁶

Perjanjian yang terjadi dalam transaksi elektronik di NAMASTudios dapat dikategorikan dalam perjanjian jual beli, karena unsur-unsur objek, subjek, serta hak dan kewajiban dari para pihak yang terlibat sesuai dengan Pasal 1457 KUHPerdara. Pasal tersebut menyatakan bahwa perjanjian tersebut mengikat satu pihak untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang disepakati. Jual beli online sendiri tidak lepas dengan yang namanya wanprestasi, dimana salah satu faktor yang menyebabkan kegagalan dalam melaksanakan kewajiban kontrak adalah wanprestasi. Istilah "wanprestasi" berasal dari bahasa Belanda yang berarti kegagalan dalam memenuhi prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan dalam suatu perikatan, baik itu berasal dari perjanjian atau undang-undang.⁷

Bentuk-bentuk kegagalan untuk memenuhi prestasi dalam sebuah perjanjian, di antaranya adalah: 1) Debitur tidak memenuhi tanggung jawabnya secara keseluruhan; 2) Debitur memenuhi tanggung jawabnya sebagian saja; 3) Debitur melakukan transaksi dengan keterlambatan; 4) Debitur melakukan tanggung jawabnya dengan salah; 5) Debitur melakukan hal yang dilarang dalam kesepakatan.⁸ Terjadinya wanprestasi atau tidak terpenuhinya janji bisa disebabkan oleh faktor sengaja atau tidak disengaja. Ada kalanya, wanprestasi tidak disengaja terjadi karena seseorang benar-benar tidak memiliki kemampuan untuk memenuhi janji atau karena adanya pemaksaan yang membuat mereka tidak bisa memenuhi janji tersebut.⁹

Unsur terkait keadaan memaksa antara lain: 1) Terdapat suatu peristiwa yang mempengaruhi kemampuan pihak debitur dalam melakukan prestasi berdasarkan perikatan seperti hilang/rusaknya barang yang diperjanjikan, dan peristiwa ini adalah tetap; 2) Ada peristiwa yang menghalangi pihak debitur untuk berprestasi, baik peristiwa tersebut bersifat tetap atau sementara; 3) Peristiwa tersebut tidak dapat diprediksi oleh

⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perdata Buku III dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 2001, h.

⁷ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014 h. 20

⁸ Ahmad Syarifudin, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Negeri Lampung, Bandar Lampung, 2015, h. 41

⁹ Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, h. 74

kedua belah pihak, debitur maupun kreditur, pada saat perjanjian dibuat dan tidak disebabkan oleh kesalahan dari salah satu pihak.

B. Tanggung Jawab Penjual Atas Wanprestasi Yang Dilakukannya Terhadap Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order.

Menurut hukum perdata, dasar pertanggungjawaban terdiri dari kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum, yang masing-masing menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang berbeda dan mempengaruhi pemenuhan tanggung jawab serta prosedur penuntutannya. Kurangnya kesadaran akan tanggung jawab sebagai pelaku usaha bisa sangat merugikan dan berisiko bagi kelangsungan hidup dan kredibilitas usaha. Secara umum, ada dua dasar tuntutan ganti kerugian, yaitu berdasarkan wanprestasi dan berdasarkan perbuatan melanggar hukum: 1) Jika tuntutan kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka pihak-pihak yang berkaitan harus terikat pada suatu perjanjian. Oleh karena itu, pihak ketiga yang mengalami kerugian tidak bisa menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Kerugian yang dialami karena adanya wanprestasi adalah karena tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang merupakan prestasi utama atau jaminan dalam perjanjian; 2) Menurut hukum perdata, setiap tindakan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain membuat pelakunya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut, seperti yang ditentukan dalam Pasal 1365 KUHPerdata.

Adanya kerugian yang dialami konsumen tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. Menurut pasal tersebut, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen jika terjadi kerusakan, pencemaran, atau kerugian akibat konsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pasal 19 ayat (2) juga menyatakan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang setara nilainya, atau bantuan kesehatan dan santunan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹⁰

Perdagangan elektronik maka pertanggung jawaban hukum yaitu dengan mengganti kerugian dengan mengganti barang dengan yang setara nilainya dan kompensasi berupa uang, tanggung jawab penjual masih bisa dikenakan berdasarkan tanggung jawab kontraktual *contractual liability* dan *strict liability* atau tanggung jawab risiko yaitu tanggung jawab yang melekat baik karena kelahan maupu tanpa adanya kesalahan.¹¹ Pada pelaksanaan suatu perjanjian, asas kekuatan mengikat terkadang sukar untuk dilaksanakan bila terjadi perubahan keadaan, dan perubahan tersebut sangat mempengaruhi kemampuan para pihak yang terikat dalam perjanjian untuk memenuhi prestasinya. Dan hal tersebut sering dikaitkan dengan keadaan diluar perkiraan/dugaan atau kehendak para pihak yang biasa dikenal dengan keadaan memaksa *force majeure* atau dikenal juga dengan istilah *overmact*.

¹⁰ Desy Ary Setyawati, Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik, *Syiah Kuala Law Journal* : Vol. 1, No.3 Desember 2017, h. 44

¹¹ Tjoanda Merry, Yosia Hetharie, Marselo Valentino Geovani Pariela, and Ronald Fadly Sopamena. "Covid-19 sebagai Bentuk Overmacht dan Akibat Hukumnya Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Kredit." *SASI* 27, no. 1 (March 24, 2021): 93-101.

Meskipun demikian penjual masih bisa dikenakan pertanggung jawaban risiko atau strict liability, namun ada beberapa hambatan bagi konsumen yang meminta pertanggungjawaban seperti apabila penjual jarak dan perbedaan antara pelaku usaha dan konsumen, standar baku dalam kontrak dan masalah membuktikan tanggung jawab pelaku usaha merupakan beberapa hambatan yang dihadapi dalam memberikan perlindungan konsumen, selain dari perbedaan hukum antar negara, kelemahan undang-undang, dan kurangnya pengetahuan konsumen.¹²

C. Akibat Hukum Wanprestasi

Karena tidak ada batas waktu untuk melakukan pelaksanaan prestasi, penting untuk memberikan peringatan kepada debitur untuk memenuhinya. Namun jika ada batas waktu yang ditentukan untuk pelaksanaan prestasi, menurut Pasal 1238 KUHPerdara, debitur dianggap telah terlambat jika melewati waktu yang sudah ditetapkan.¹³ Akibat hukum bagi debitur yang gagal memenuhi prestasinya adalah tindakan hukum berikut: 1) Debitur harus membayar kerugian yang dialami kreditur, seperti ditentukan dalam Pasal 1243 KUHPerdara; 2) Dalam hal perikatan adalah timbal balik, kreditur memiliki hak untuk meminta pemutusan atau pembatalan perikatan melalui pengadilan, seperti diatur dalam Pasal 1266 KUHPerdara; 3) Bila perikatan berkaitan dengan pemberian sesuatu, risiko akan berpindah kepada debitur setelah terjadi wanprestasi, seperti dicantumkan dalam Pasal 1237 ayat (2) KUHPerdara; 4) Debitur bertanggung jawab untuk memenuhi perikatan jika masih memungkinkan, atau pembatalan dilakukan bersama dengan pembayaran ganti kerugian, sesuai dengan Pasal 1267 KUHPerdara; 5) Jika debitur dinyatakan bersalah oleh Pengadilan Negeri, biaya perkara dapat dijatuhkan dan harus di tanggung oleh debitur.

D. Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Dilakukan Oleh Pembeli Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Jual Beli Online Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Penjual Secara Litigasi dan Non-Litigasi

Penyelesaian Sengketa apabila pelaku penjual dan pembeli berada di wilayah Republik Indonesia, maka sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak dapat diselesaikan dengan cara yang tertera pada Bab VIII tentang Penyelesaian Sengketa dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008: 1) Pasal 38 menjelaskan bahwa: a) Siapa saja dapat mengajukan tuntutan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian; b) Masyarakat dapat bertindak sebagai perwakilan dan mengajukan tuntutan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang merugikan masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 2) Pasal 39 menjelaskan bahwa: a) Tuntutan perdata diteruskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; b) Selain penyelesaian tuntutan perdata seperti yang dimaksud pada ayat 1, pihak-pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Para konsumen yang merasa dirugikan dapat membawa gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau melalui jalur peradilan umum. Kedua belah pihak yang bersengketa memiliki pilihan untuk menyelesaikan sengketa mereka

¹² *Ibid*

¹³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, h. 8

melalui pengadilan atau melalui jalur lain di luar pengadilan, yang ditentukan secara sukarela Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) UUPK memberikan opsi ini. Budaya hukum masyarakat memainkan peran penting dalam mempengaruhi signifikansi dari penyelesaian sengketa diluar pengadilan.¹⁴ Dengan begitu, konsumen memiliki hak untuk mengajukan tuntutan untuk mendapatkan ganti rugi dari pihak yang menjalankan bisnis online yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 46 ayat (1) poin 2, gugatan terhadap pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan, ahli waris yang terkait, sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama (*class action*), lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian besar dan/atau korban yang banyak.¹⁵

1. Proses untuk menyelesaikan sengketa non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Saat pertama kali dibentuk, BPSK ditujukan untuk mengatasi masalah-masalah sederhana dan skala kecil. Namun, UUPK tidak menjelaskan batasan nilai dalam mengajukan gugatan, sehingga konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK tanpa terbatas pada besar atau kecilnya kerugian. BPSK terdiri dari tiga unsur, yaitu pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, dengan masing-masing unsur terdiri dari minimal tiga hingga maksimal lima anggota yang ditunjuk oleh Menteri. Tugas dan kewenangan BPSK, sebagaimana diatur dalam pasal 52 huruf a UUPK, adalah menangani dan menyelesaikan sengketa dengan cara, mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Tata cara penyelesaian sengketa melalui BPSK telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001. Yang mana menurut UUPK Pasal 55, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus mengeluarkan putusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja setelah diterimanya gugatan. Sementara itu, Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 7 menyatakan bahwa sengketa konsumen harus diselesaikan paling lambat dalam 21 hari kerja setelah permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.

2. Peran Perwakilan Kelompok (*Class Action*) Dalam Dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Jual Beli Online

Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sebuah produk hukum yang memperbolehkan banyak konsumen yang menjadi korban dari tindakan melawan hukum oleh pelaku usaha untuk mengajukan gugatan *Class Action*. Ada sebuah petisi terkait "Kejelasan Pesanan Costumer dari NAMASTudios" yang dibagikan melalui situs change.org dan telah ditandatangani oleh lebih dari 3.536 orang yang merupakan korban, situs change.org sendiri adalah situs yang berfungsi untuk membuat petisi tetapi tidak terkait dengan penyelesaian kelompok atau *Class Action*.¹⁶ Namun demikian, UUPK tidak memberikan pengaturan yang jelas mengenai proses pemeriksaan, pengadilan, dan

¹⁴ Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 12 No. 1, Tahun 2012

¹⁵ Mukti Fajar, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Materi Perkuliahan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

¹⁶"<https://www.change.org/p/nama-studios-kejelasan-pesanan-customer-dari-nama-studios>"

penyelesaian gugatan yang diajukan. Untuk mengatasi ketidakjelasan tersebut, Mahkamah Agung Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Prosedur Gugatan Perwakilan Kelompok sebutan selanjutnya adalah PERMA No 1 Tahun 2002. Dalam PERMA No 1 Tahun 2002 ini, ditetapkan tata cara mengajukan, memeriksa, mengadili, dan menyelesaikan gugatan Class Action, serta memperbolehkan penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme Gugatan Perwakilan Kelompok.

Menurut UUPK, untuk mengajukan Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) dalam penyelesaian sengketa konsumen, kelompok konsumen harus memenuhi persyaratan yaitu memiliki kepentingan dan tujuan yang sama dalam hal kerugian yang diderita akibat perbuatan melawan hukum pelaku usaha. Selain itu, harus ada bukti transaksi antara konsumen dan pelaku usaha sebagai bukti hukum bahwa kelompok konsumen benar-benar dirugikan.

Rincian tambahan mengenai syarat-syarat Gugatan Perwakilan Kelompok dapat ditemukan dalam PERMA, di antaranya seperti berikut: 1) Jumlah korban yang banyak: Tidak ada jumlah minimum anggota kelompok yang ditentukan dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 (PERMA) yang mengatur tentang gugatan perwakilan kelompok (*Class Action*) dalam penyelesaian sengketa konsumen. Oleh karena itu, pengadilan harus mempertimbangkan faktor praktis, efisiensi, dan efektivitas dalam memutuskan apakah sekelompok orang sudah cukup untuk diajukan sebagai gugatan perwakilan kelompok. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum antara keputusan pengadilan yang satu dengan yang lain;¹⁷ 2) Adanya kesamaan:

Menentukan apakah suatu gugatan dapat diklasifikasikan sebagai Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*), harus dikenal faktor kesamaan antara wakil kelompok dan anggota kelompok. Dalam hal sengketa konsumen, kesamaan ini didapat dari fakta atau peristiwa yang sama dan dasar hukum yang digunakan yang substansial, serta jenis tuntutan yang sama antara wakil kelompok dan anggota kelompok. Beberapa pihak juga mengartikan kesamaan sebagai *common interest* atau *common grievance* yang lebih luas, sehingga juga dapat disebut kesamaan tujuan (*common purpose*);¹⁸ 3) Kelayakan perwakilan: Konsumen yang merasa dirugikan dalam jumlah banyak harus memilih sejumlah sedikit wakil kelas yang memiliki bukti yang kuat untuk mewakili mereka dan memperjuangkan kepentingan mereka dalam persidangan. PERMA membutuhkan bahwa wakil kelas yang mewakili korban harus memiliki integritas dan dedikasi untuk melindungi kepentingan kelompok yang diwakilinya. Namun, PERMA tidak memberikan petunjuk spesifik tentang bagaimana majelis hakim harus menilai kelayakan, dedikasi, dan integritas dari wakil kelas, sehingga hal tersebut menjadi subyektif bagi setiap majelis hakim.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat pengaturan mengenai gugatan perwakilan kelompok dalam penyelesaian perselisihan konsumen dengan pelaku bisnis. Hal ini dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKM), dan diajukan ke pengadilan umum sesuai dengan yang ditentukan dalam Pasal 46 ayat (2).

¹⁷ Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h.195

¹⁸ M. Yahya Harahap, 2014, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 151

Adanya perwakilan kelompok dalam membantu penyelesaian hukum sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dilakukan karena tidak mungkin bagi setiap konsumen yang merasa dirugikan untuk mengajukan gugatan secara individu ke pengadilan. Hal ini disebabkan oleh jumlah konsumen yang merasa dirugikan yang cukup banyak dan membutuhkan surat kuasa khusus kepada pengacara jika masing-masing konsumen ingin menggunakan jasa pengacara. Selain itu, apabila tempat tinggal konsumen berbeda-beda, mengajukan gugatan ganti rugi menjadi lebih sulit dilaksanakan. Oleh karena itu, perwakilan kelompok (*class action*) dibutuhkan untuk menjadi upaya yang lebih efektif dan efisien dalam mengajukan gugatan ganti rugi. Putusan pengadilan dalam sengketa konsumen yang memiliki kekuatan hukum tetap dan membenarkan gugatan konsumen harus dilaksanakan oleh pelaku usaha, sehingga bukan hanya kelompok konsumen yang mengajukan gugatan yang memperoleh ganti rugi, tetapi juga konsumen lain yang tidak mengajukan gugatan dapat memperoleh ganti rugi dalam perkara yang sama. Oleh karena itu, peran perwakilan kelompok sangat dibutuhkan untuk membantu konsumen.

4. Kesimpulan

Pertanggungjawaban Penjual atas wanprestasi yang dilakukannya terhadap Pembeli dalam transaksi jual beli online dengan sistem pre order ditentukan dalam Pasal 19 UUPK. Tanggung jawab atas kerusakan dan kerugian konsumen akibat pemakaian barang atau jasa yang diperdagangkan ditanggung oleh pelaku usaha, yang dapat berupa penggantian uang dan barang atau jasa. Tanggung jawab penjual berdasarkan tanggung jawab kontraktual. Penyelesaian sengketa, kedua belah pihak dapat memilih untuk menempuh jalur BPSK, pengadilan, atau penyelesaian di luar pengadilan secara sukarela, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur tata cara penyelesaian lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Gugatan konsumen atas pelanggaran pelaku usaha juga dapat dilakukan melalui sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama atau Class Action yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

Daftar Referensi

Jurnal

- Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 12 No. 1, Tahun 2012
- Desy Ary Setyawati, Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik, *Syiah Kuala Law Journal* : Vol. 1, No.3 Desember 2017
- Dewi Masitha, Theresia Louize Pesulima, and Agustina Balik, Perlindungan Konsumen Terkait Harga Barang Yang Tidak Sesuai Tertera Pada Etalase Dan Struk Belanja, *Tatohi: Jurnal Ilmu Hukum*, 1.11, 2022, 1092-1102.
- Tjoanda Merry, Yosia Hetharie, Marselo Valentino Geovani Pariela, and Ronald Fadly Sopamena. "Covid-19 sebagai Bentuk Overmacht dan Akibat Hukumnya Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Kredit." *SASI* 27, no. 1 (March 24, 2021): 93-101.

Buku

- Andika Wijaya, (2016), *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta
- Sun, Zhaohao, Finnie, Gavin R. *Intelligent Techniques in E-Commerce: A Case Based Reasoning Perspective*. Springer: 2004”
- Abdul Halim Barkatullah, (2009), *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*, Yogyakarta: PascaSarjana FH UII Pres
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, (2004), *Penelitian Hukum Normatif*, Cetakan Ke-8, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Mariam Darus Badruzaman, (2001), *Hukum Perdata Buku III dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung
- Abdul Kadir Muhammad, (2014), *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Ahmad Syarifudin, (2015), *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Negeri Lampung, Bandar Lampung,
- Ahmad Miru & Sutarman Yodo, (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta,
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta,
- Mukti Fajar, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Materi Perkuliahan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Susanti Adi Nugroho, (2011), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- M. Yahya Harahap, (2014), *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta

Online/World Wide Web

<https://www.change.org/p/nama-studios-kejelasan-pesanan-customer-dari-nama-studios>